

El Indecopi fiscaliza a aerolíneas para que reduzcan afectaciones a los pasajeros por causa de la huelga de operadores aéreos

El Indecopi, respecto de la situación que vienen afrontando los pasajeros de las empresas Sky Airlines, Viva Air y Latam, desde el día de ayer 22 de diciembre, a causa de la huelga de sus controladores aéreos y mal clima, informa a la ciudadanía que viene verificando que, en el contexto de estas circunstancias, no se cause mayores afectaciones a los pasajeros.

En ese sentido, personal de la gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) se comunicó de inmediato con los representantes de las tres aerolíneas para requerirles que informen a sus respectivos pasajeros sobre la situación que se vive en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, así como las medidas que han adoptado en beneficio de los pasajeros.

Asimismo, el jefe de la sede de Indecopi en Lima Norte, José Carlos Vela, destacó que todos los vuelos programados en el aeropuerto internacional Jorge Chávez son permanentemente monitoreados por la institución. Si detecta que algún retraso o cancelación se ha producido por causa de la aerolínea, interviene de inmediato e inicia los procedimientos de oficio aplicando las sanciones que correspondan, así como las medidas correctivas a favor de los consumidores. Ello, con el amparo legal que le brinda el Código de Protección y Defensa del Consumidor. (<https://www.facebook.com/IndecopiOficial/videos/196797051871196>).

Acciones emprendidas

Ante el requerimiento de información, las tres aerolíneas mencionadas dieron a conocer al Indecopi que, desde el martes 22 de diciembre, han cumplido con informar sobre la huelga en sus páginas web y redes sociales, y sugirieron a los pasajeros que lleguen con anticipación, así como revisar el estado de sus vuelos, ya que podrían sufrir modificaciones. Adicionalmente, Sky Airlines ofreció la reprogramación de su vuelo cancelado con el reembolso a través de un travel voucher.

Sobre el vuelo cancelado de Sky Airlines con destino a Ayacucho, personal de la oficina del Indecopi en el aeropuerto se acercó a la sala de embarque, a fin de verificar las medidas adoptadas por la aerolínea. Sin embargo, se retiró por cuestiones de seguridad y resguardo de su integridad pues fueron agredidos físicamente por los pasajeros.

Sin embargo, el personal continuó su atención desde las oficinas que tiene en el mismo terminal aéreo y a través del Whatsapp Aeropuerto (985 197 624) para orientar a los pasajeros y gestionar sus reclamos, de ser el caso, y tomar las acciones que correspondan.

Adicionalmente, personal de la Oficina Regional el Indecopi en Ayacucho gestiona ante Sky Ayacucho para que atienda a los pasajeros afectados con esta cancelación.

Hay que indicar que, la empresa concesionaria del aeropuerto, Lima Airport Partners (LAP) y CORPAC brindaron información a los pasajeros sobre la huelga en sus respectivas páginas web. Adicionalmente, CORPAC indicó que ha implementado un plan de contingencia para garantizar la continuidad de las operaciones.

Por su parte, la Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI) emitió un comunicado informando sobre la huelga de controladores aéreos haciendo énfasis en que están tomando todas las precauciones para evitar retrasos y, recomendando a los pasajeros llegar con anticipación al aeropuerto.

Respecto del vuelo reprogramado de Latam con destino al Cusco, se informó que se debió a mal clima en la ciudad imperial. Finalmente, el vuelo pudo despegar. En el mismo sentido, el vuelo de Sky con destino a Juliaca salió, pero con retraso.

Hay que precisar que el día de hoy, miércoles 23 de diciembre, hasta el momento se ha tomado conocimiento de dos vuelos hacia Huánuco (Atsa) y Ayacucho (LATAM), afectados a causa de mal clima.

El Indecopi reitera su compromiso en la protección de los derechos de los consumidores, así como el esfuerzo que sea necesario para que ante circunstancias fortuitas se minimicen las posibles afectaciones a las personas.

Lima, 23 de diciembre de 2020